

(11:55:41 AM) (System) said :	Un momento por favor, eres la segunda persona en el turno de espera.
(11:56:41 AM) (System) said :	Un momento por favor, eres la segunda persona en el turno de espera.
(11:57:41 AM) (System) said :	Un momento por favor, eres la siguiente persona que será atendida.
Yeferson has joined the conversation	
(11:58:15 AM) (Yeferson) said :	Hola Alexis David, mi nombre es Yeferson. ¿En qué te puedo servir?
(11:58:42 AM) (ME) said :	hola yeferson como te encuentras
(11:59:13 AM) (ME) said :	si mira te cuento, estoy intentando entrar a accesoremoto con el usuario, la contraseña y el token generado por RSA
(11:59:27 AM) (ME) said :	y este no me deja
(11:59:47 AM) (Yeferson) said :	Vale, pero segun veo por tu usuario tu no tienes token asignado...
(11:59:53 AM) (Yeferson) said :	Cuando fue la ultima vez que ingresaste?
(12:00:32 PM) (ME) said :	el token se vence si no es activado en el momento de enviarlo ?
(12:00:44 PM) (ME) said :	cuanto tiempo se tiene para activar ?
(12:01:20 PM) (ME) said :	la ultima vez fue en octubre para el cambio de contraseña
(12:01:24 PM) (ME) said :	pero la contraseña me da para el correo
(12:01:27 PM) (ME) said :	me da para el teams
(12:01:32 PM) (ME) said :	pero no me da para acceso remoto
(12:01:34 PM) (Yeferson) said :	Pues es recomendado que se active en la menor cantidad de dias, pero antes de activarlo el token debe estar a tu nombre y es como pedir un permiso

(12:01:49 (Yeferson) said : PM)	Lo que pasa es que no tiene nada que ver el acceso al correo y a teams
(12:01:55 (Yeferson) said : PM)	El token es un acceso totalmente diferente
(12:02:15 (ME) said : PM)	si entiendo pero la contraseña de acceso remoto no es la misma para estos servicios ?
(12:02:39 (ME) said : PM)	yo solicite el token, pero no lo habia activado no tenia la necesidad en su momento
(12:02:57 (Yeferson) said : PM)	Recuerda que son dos contraseñas, la contraseña de red y el passcode Como no tienes token asignado por lo tanto no tienes passcode y por lo tanto no vas a ingresar al acceso remoto
(12:03:10 (ME) said : PM)	pero si tengo token asigndo
(12:03:13 (ME) said : PM)	yo lo solicite
(12:03:16 (ME) said : PM)	y me mandaron
(12:03:44 (ME) said : PM)	un archivo sdtid
(12:03:47 (Yeferson) said : PM)	Como te estoy diciendo no tienes token asignado, tal vez te enviaron el token pero no esta asignado a tu usuario
(12:03:59 (Yeferson) said : PM)	Y para que funcione debe estar asignado a tu nombre
(12:04:06 (ME) said : PM)	y que puedo hacer al respecto ?
(12:04:37 (ME) said : PM)	soy proveedor
(12:05:04 (Yeferson) said : PM)	Si deseas te puedo transferir con el area de fallas y asesorias para que te indiquen como puedes solicitar la asignacion del token
(12:05:17 (ME) said : PM)	dale te agradezco
(12:05:41 (System) said : PM)	The agent has left the chat.

(12:05:41 PM) **(System) said :** Por favor espera mientras transferimos tu chat.

(12:05:54 PM) **(Diego) said :** Hola Alexis David, mi nombre es Diego. Permíteme un momento por favor, voy a revisar el historial de tu chat para continuar con la atención.

(12:06:13 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat) said :** hola diego muchas gracias

(12:06:36 PM) **(Diego) said :** Alexis David Buenas tardes

(12:06:48 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat) said :** como se encuentra

(12:07:00 PM) **(Diego) said :** muy bien gracias

(12:07:12 PM) **(Diego) said :** ¿Te habías comunicado con MATEO en la última semana para reportar este error?

(12:07:14 PM) **(Diego) said :** debes hacer un pedido por USM para que te asignen el token a tu usuario

(12:07:25 PM) **(Diego) said :** Esta consulta de los pedidos en USM se debe hacer ya por Y COMO LO HAGO, El siguiente link puedes encontrar el paso a paso:
<https://ycomolohago.bancolombia.com/tecnologia/Paginas/Accesos-en-plataformas-y-aplicaciones-en-USM.aspx>

Descargas el portafolio de aplicaciones USM y sigue los pasos para conocer el flujo, luego cuando tengas los datos de como hacer el pedido le puedes dar click al boton para ir USM directamente.

(12:07:27 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat) said :** la ultima semana no

(12:08:36 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat) said :** no me abre esa url

(12:08:42 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat) said :** me podria indicar el proceso ?

(12:08:53 PM) **(Diego) said :** ¿Estas en el banco o en la casa?

(12:08:59 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat) said :** casa

(12:09:02 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : soy proveedor

(12:09:20 PM) **(Diego) said :** Si Tienes problemas con el portafolio la ruta del pedido es: Inicio | Administración de Identidades y Accesos | Gestión de Usuarios en Plataformas

El link directo del pedido es: <https://mesadeservicio.bancolombia.com/usm/wpf?Node=icguinode.catalogitemdetails&Args=11417&ObjectID=11417&NspPath=>

(12:10:12 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : listo tipo de servicio

(12:10:21 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : modificacion/ asignacion

(12:10:24 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : me imagino

(12:10:30 PM) **(Diego) said :**

- * Tipo de Servicio: Creación
- * Ambientes: Producción
- * Plataforma: RSA - Token
- * Servicio: Token
- * Tipo de Solicitud: CON Usuario Referencia

(12:10:50 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : pregunta por que creación

(12:11:02 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : a mi ya me pasaron un archivo stdid

(12:11:25 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : yo ya habia solicitado la creacion

(12:11:26 PM) **(Diego) said :** porque no tienes asignado el token

(12:11:42 PM) **(Diego) said :** modificación es cuando ya su usuario lo tienes asignado y vas a solicitar mas permisos}

(12:12:21 PM) **(Diego) said :** ¿Te puedo ayudar en algo más?

(12:12:50 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : en datos de refencia no se que colocar

(12:13:11 PM) **(Diego) said :** un usuario de red que tenga su cargo y que ya tenga la VPN asignada

(12:14:57 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : ok muchas gracias

(12:14:59 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : feliz dia

(12:15:04 PM) **(Diego)** said : ¿Te puedo ayudar en algo más?

(12:15:12 PM) **(BCOL_TECH_Fallas_Xfer_es_Chat)** said : no

(12:15:28 PM) **(Diego)** said : Gracias por utilizar nuestro servicio, tu opinión siempre es una oportunidad para ser mejores, te invitamos a evaluar nuestro servicio diligenciando la encuesta de satisfacción que llegará a tu correo en bandeja de entrada o correo no deseado. El número de Caso con el que te ayudamos es:

(12:15:32 PM) **(Diego)** said : 18831184

(12:24:09 PM) **(System)** said : Chat session ended
